EB30-P-50.002

MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

# PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL REGIONAIS

1ª Edição
2022

**EB30-P-50.002**

**MINISTÉRIO DA DEFESA**

**EXÉRCITO BRASILEIRO**

**DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**

# PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL REGIONAIS

**1ª Edição**
**2022**

**MINISTÉRIO DA DEFESA**
**EXÉRCITO BRASILEIRO**
**DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**
**(Diretoria Geral do Pessoal/1860)**
**DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHI**

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 390, DE 19 DE MAIO DE 2022

EB: 64468.005587/2022-52

Aprova o Programa de Certificação das Seções de Assistência Social Regionais (EB30-P-50.002), 1ª Edição, 2022.

O **CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**, no uso da competência que lhe confere o art. 44, das Instruções Gerais para as Publicações Padronizadas do Exército (EB10-IG-01-002), 1ª Edição, 2011, aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 770, de 7 de dezembro de 2011, e de acordo com os incisos I, II, III e IV do art. 4º, do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 155, de 29 de fevereiro de 2016, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o Programa de Certificação das Seções de Assistência Social Regionais (EB30-P-50.002), 1ª Edição, 2022, que com esta baixa.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor em 27 de maio de 2022.

General de Exército LOURIVAL CARVALHO SILVA
Chefe do Departamento-Geral do Pessoal

(Publicado no Boletim do Exército nº 21, de 27 de maio de 2022)

| FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÃO (FRM) |
| --- |

| NÚMERO DE ORDEM | ATO DE APROVAÇÃO | PÁGINAS AFETADAS | DATA |
| --- | --- | --- | --- |
| | | | |

## ÍNDICE DOS ASSUNTOS

**PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL REGIONAIS (PCSASR)**

**1. FINALIDADE**

a. O Programa de Certificação das Seções de Assistência Social Regionais (PCSASR) tem por finalidade orientar as Seções de Assistência Social Regionais (SAS) das Regiões Militares (RM), além de assegurar o fiel cumprimento de suas atribuições com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados à Família Militar.

b. O PCSASR será conduzido pela Diretoria de Assistência ao Pessoal (DAP), por intermédio de sua Seção de Assistência Social (SAS), e destina-se a possibilitar a realização da certificação das SAS regionais, que proporcionará ações que possibilitem a melhoria da qualidade de vida da Família Militar e que contribuam para o pronto emprego e para o fortalecimento da operacionalidade da Força Terrestre.

c. As Seções de Assistência Social de Guarnição (SAS Gu) serão submetidas a programas de certificações próprios no âmbito das Regiões Militares e, em essência, terão a mesma finalidade do PCSASR, com a ressalva de que serão avaliados e certificados por equipe designada pela própria RM.

**2. OBJETIVOS**

a. Assegurar a prestação do serviço de assistência social de qualidade para a Família Militar, destacando o apoio e as orientações para a concessão de benefícios, o estabelecimento de parcerias, ações socioassistenciais, e as ações de valorização da vida.

b. Identificar e atuar nas situações que estejam interferindo na qualidade dos serviços de assistência social prestados, direta ou indiretamente, no desempenho profissional e na convivência social da Família Militar.

c. Verificar as condições de trabalho nas instalações das SAS regionais.

d. Verificar se o efetivo das SAS regionais é compatível para cumprir suas atribuições.

e. Cultuar a adequação e a melhoria contínua das SAS regionais.

f. Estabelecer procedimentos que possibilitem o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas SAS regionais.

g. Verificar o fiel cumprimento das Normas, Protocolos (Procedimentos Operacionais Padrão) e Ações de Assistência Social do Exército.

h. Identificar os pontos fortes (ou melhores práticas) e oportunidades de inovação e melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

**3. FUNDAMENTOS DO PCSASR**

a. O PCSASR, com foco na governança das SAS regionais, visará à excelência na gestão do Sistema de Assistência Social do Exército Brasileiro, com vistas à redução de eventos adversos que geram desconforto, problemas, lentidões, sensação de desamparo, erros e que aumentam a tensão dos usuários. A certificação no nível SAS de Guarnição será conduzida pela Região Militar enquadrante.

b. A base de todo o sistema é o bem-estar da Família Militar, a busca da qualidade de vida dos usuários e, em última análise, o fortalecimento da operacionalidade da Força.

c. Outro componente da estrutura do sistema é a garantia de um serviço de qualidade que somente será atingido com o cumprimento de todos os protocolos, normas técnicas e programas estabelecidos pelo DGP/DAP.

**4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DAS SEÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL REGIONAIS**

a. O PCSASR abrange a governança do Sistema, no nível das SAS regionais, tendo sempre como

foco o bem-estar da Família Militar.

b. A equipe de avaliadores será composta por militares da Seção de Assistência Social da DAP. Todo avaliador deve possuir a qualificação necessária e ser preparado para a atividade de avaliação.

c. Previamente, a equipe de avaliadores verificará os relatórios de situação da SAS regional, apreciando a situação do pessoal (servidores), das instalações e dos processos disponíveis nos vários sistemas gerenciais e processuais do DGP/DAP.

d. A certificação indicará a conformidade de cada parâmetro/critério/aspecto avaliado, segundo a complexidade e as particularidades das estruturas de cada SAS.

e. Todas as SAS regionais avaliadas, em cada ciclo de dois anos, receberão uma pontuação final, indicando a situação em que se encontram.

f. Quando houver a visita de avaliação subsequente da equipe DGP/DAP será verificado o aprimoramento e o aperfeiçoamento das ações e dos serviços prestados pelas SAS regionais, com base no relatório de certificação anterior. O objetivo será verificar se as oportunidades de melhorias apresentadas na avaliação prévia foram observadas.

g. Os quatros principais aspectos que fundamentam a avaliação das SAS, e a subsequente certificação, são:

1) identificação da estrutura (física e recursos humanos);

2) gestão de assistência social;

3) verificação de como se encontram os processos desenvolvidos e o cumprimento dos protocolos, das normas técnicas e das ações; e

4) mensuração dos resultados produzidos.

**5. AGENTES DE CERTIFICAÇÃO**

a. Todos os integrantes do Sistema de Pessoal do EB, militares e civis, em qualquer situação, são elementos fundamentais para o êxito do projeto de certificação das SAS, pois a sua conduta em todas as situações, e o seu compromisso de prestar serviços de qualidade, são pautados na crença de que a sua missão é o bem-estar da Família Militar.

b. Todo o Avaliador deve ter imparcialidade, objetividade, conhecimento técnico, cautela, zelo profissional, comportamento ético, sigilo, discrição, calma, educação, paciência e clareza nas perguntas. Além disso, deve permitir que o avaliado exponha as suas razões, face a qualquer fato observado. O Avaliador deve ainda manter os documentos/registros referentes à avaliação em arquivos seguros e confidenciais, bem como evitar fazer "inferências", baseadas em evidências objetivas, ou emitir juízo de valor.

c. Os Avaliadores deverão seguir os seguintes passos:

1) realizar entrevista/conversa com os avaliados, antes do início dos trabalhos de avaliação, para abordar como será desenvolvido o trabalho;

2) conferir toda a documentação disponível; e

3) observar o processo.

d. O anexo “A” - Orientações aos Avaliadores, contempla a postura que os avaliadores deverão ter por ocasião dos trabalhos de avaliação.

e. A DAP é responsável pela capacitação de militares das Regiões Militares, por ocasião de simpósios presenciais na Diretoria. Tais militares encarregar-se-ão de multiplicar o conhecimento auferido,

capacitando outros militares no âmbito regional, de modo a formar equipes que, posteriormente, avaliarão as SAS Gu vinculadas.

**6. AVALIAÇÃO**

a. O PCSASR será conduzido com a seguinte relação avaliador x avaliado:

| AVALIADORES | AVALIADOS |
|---|---|
| DAP | SAS regionais |
| RM | SAS de Guarnição (vinculadas) |

b. A avaliação das SAS regionais, a cargo da DAP, ocorrerá, prioritariamente, por ocasião da Visita de Orientação Técnica (VOT) da DAP à Região Militar considerada, de acordo com o calendário de atividades da Diretoria, ou em datas/períodos a serem informados oportunamente, quando, por alguma razão, a certificação não for realizada nas datas definidas/previstas. Tal avaliação precederá as avaliações que as RM conduzirão em relação às respectivas SAS Gu (vinculadas).

c. As avaliações para a certificação serão realizadas por meio de verificação do desempenho nas atividades finalísticas, de gestão, e de execução financeiro-orçamentária, materializadas nos indicadores de eficiência no Anexo B - Indicadores de Eficiência das Seções de Assistência Social (SAS/RM).

d. Para a certificação, deverá ser obtido percentual (%) mínimo da pontuação máxima estabelecida no Anexo B.

e. Os indicadores e percentuais (%) mínimos serão definidos pela DAP.

f. Às Regiões Militares caberá a tarefa de realizarem as avaliações das respectivas SAS Gu, nos períodos e datas que lhes convier. Todavia, a avaliação das SAS regionais, bem como das SAS Gu, deverão ocorrer a cada ciclo de dois anos, devendo, ao final do prazo, ser atingida a meta de todos terem sido avaliados pelo menos uma vez.

g. A SAS/DAP terá 15 dias corridos, após o término da VOT (ou da atividade realizada em período diferente da VOT), para remeter à SPG/DAP o resultado de cada processo de certificação realizado, bem como relatório sucinto sobre a atividade.

h. As SAS Regionais terão, igualmente, 15 dias corridos, após o término da atividade de avaliação/certificação que conduzirão nos âmbitos regionais, para remeterem, anexo a expediente assinado pelo Ch EM da Região Militar, direcionado ao SDir DAP, o resultado de cada processo de certificação realizado, bem como relatório sucinto sobre a atividade. No âmbito da DAP, tais informações serão processadas pela SAS e pela SPG.

i. Os resultados enviados pelas RM para a DAP serão, primeiramente, apreciados pela SAS, que terá 10 dias para verificar se o processo de avaliação/certificação foi adequado e corretamente conduzido, levantando eventuais discrepâncias e/ou inconsistências. Em caso de indícios de falhas/erros no processo, a Diretoria oportunizará **feedback** à RM envolvida, disponibilizará nova capacitação (sfc), e sugerirá a realização de nova avaliação.

j. Eventuais alterações no Calendário Anual de Atividades da DAP serão tempestivamente informadas às RM, oportunidade na qual buscar-se-á nova data, que atenda simultaneamente à RM envolvida e a DAP.

k. Caberá às RM expedirem OS próprias, regulando a realização das avaliações/certificações, nos âmbitos regionais, das SAS Gu. Concluída a redação, e expedida a OS no âmbito da RM, as seguintes informações deverão ser enviadas à DAP: (1) órgãos regionais a serem submetidos à avaliação para certificação, (2) datas da avaliação para certificação de cada órgão regional, (3) nome e identidade dos avaliadores/certificadores designados para cada órgão, e (4) data prevista para a remessa do resultado da

avaliação para certificação, bem como do relatório sucinto sobre a atividade, pelo Ch EM da RM.

**7. RESULTADOS**

a. Os resultados da certificação serão obtidos por meio de questionamentos. Para cada item a ser avaliado, a planilha contemplará 02 (duas) opções de resposta (SIM ou NÃO), com valores estabelecidos pela SAS/DAP, conforme o Anexo B.

b. A certificação será concedida pela DAP à SAS Gu que obtiver, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da pontuação máxima possível (PMP).

**8. RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO**

- O Relatório de Certificação consolidará os resultados, apresentará a situação em que se encontra a SAS Gu e dará ênfase aos itens que necessitam de melhorias, seguindo-se o modelo estabelecido no anexo “C” - Modelo de Relatório de Certificação.

**9. RELAÇÃO DE ANEXOS**

Anexo A - Orientações aos Avaliadores.

Anexo B - Indicadores de Eficiência das Seções de Assistência Social (SAS/RM).

Anexo C - Modelo de Relatório de Certificação.

**ANEXO A**

**ORIENTAÇÕES AOS AVALIADORES**

**1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE**

a. A equipe de avaliadores da DAP será composta, preferencialmente, por servidores da Seção de Assistência Social (SAS).

b. Serão selecionados avaliadores que tenham conhecimento mínimo dos procedimentos que irão checar (possuidores de capacitação prévia).

c. A equipe será composta (efetivo) de acordo com as características e a estrutura da Região Militar.

d. Será estimulada a rotatividade/rodízio dos avaliadores.

**2. ANTES DA AVALIAÇÃO**

a. Solicitar que sejam escalados profissionais do G Cmdo para acompanharem os avaliadores.

b. Executar a revisão da documentação como primeira atividade.

c. Solicitar providências administrativas para apoio às equipes.

d. Solicitar apoio em instalações e material, recebimento prévio da documentação, planos, etc.

e. Checar os dados estatísticos e indicadores do G Cmdo.

f. Solicitar local de trabalho exclusivo para os avaliadores.

g. Solicitar local reservado para a reunião da equipe de avaliadores.

**3. DURANTE A AVALIAÇÃO**

a. Verificar os processos e instalações.

b. Verificar a documentação e avaliar o que pode ser apreciado por amostragem.

c. Proceder com firmeza nas colocações e com proatividade nas ações.

d. Construir as evidências por meio dos questionamentos.

e. Analisar o contexto geral, não se fixando na relação entre o profissional e o resultado.

f. Verificar se todos os procedimentos estão previstos por escrito.

g. Verificar se os processos são padronizados.

h. Solicitar que o acompanhante anote as observações feitas, em detalhe, para repassar ao Cmdo RM.

i. Validar todos os dados coletados, por meio da interação com outros setores e com os demais membros da equipe.

**4. APÓS AVALIAÇÃO**

a. Confeccionar relato objetivo e sucinto (inserir no relatório da VOT).

b. Restringir o relato ao que foi visto em cada setor.

c. Fornecer ao G Cmdo uma prévia da compilação das evidências colhidas, sem antecipar o relatório ou fazer juízo de valor, ao final da avaliação.

**5. O QUE NÃO PODE EXECUTAR**

a. Não proceder a avaliações superficiais. Elas devem ser feitas **in loco** e pautadas pela busca de evidências.

b. Não revisar as normas estabelecidas pela organização, apenas checá-las.

c. Não questionar a conduta do profissional, apenas verificar se o que é feito é o previsto.

d. Não usar a sua própria experiência profissional para julgar o que está sendo feito. Ater-se aos protocolos, processos e procedimentos.

e. Não fotografar ambientes, pessoas ou documentos. Apenas tomar nota de maneira clara e precisa.

f. Não fazer constar dos relatórios os nomes dos envolvidos.

## ANEXO B

## INDICADORES DE EFICIÊNCIA DAS SEÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SAS/RM)

| O QUE VERIFICAR ? | SIM | NÃO | FATO OBSERVADO |
|---|---|---|---|
| 1. Existem elementos de ligação nas OM assistidas em assuntos relacionados ao Sistema de Assistência Social (SASEx)? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 2. Os atendimentos realizados pela SAS R são registrados em formulário? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 3. A SAS R tem cobrado as prestações de conta dos Auxílios Emergenciais Financeiros concedidos? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 4. O site da OM/RM permite aos integrantes da Família Militar acessar informações como: ações ou atividades de assistência social, email e telefone de contato atualizados da SAS R? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 5. A SAS R possui armário com chave para guarda dos formulários de registro de atendimento? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 6. A equipe da SAS R tem participado de eventos de aprimoramento técnico tendo apoio institucional? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 7. Existem instrumentos de parcerias vigentes com estabelecimentos comerciais, de ensino ou clínicas especializadas para a prestação dos diversos serviços previstos nas ações socioassistenciais? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 8. A SAS R vem realizando VOT nas OM? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 9. A SAS R possui alguma boa prática que merece ser compartilhada com as demais? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 10. As instalações físicas da SAS R se apresentam adequadas para os atendimentos e atendem às necessidades da seção? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 11. O pessoal técnico e de apoio que compõem a SAS R satisfazem à demanda da Família Militar na área de responsabilidade? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 12. A SAS R possui em seu quadro técnico Assistente Social? | 15 pontos | 0 ponto | |
| 13. A SAS R possui em seu quadro técnico Psicólogo? | 15 pontos | 0 ponto | |
| 14. A SAS R possui em seu quadro técnico Capelão Militar? | 15 pontos | 0 ponto | |
| 15. A SAS R divulga material contendo informações sobre as ações socioassistenciais em formato físico e digital? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 16. A SAS R realizou algum estudo visando a criação de Seções de Assistência Social de Guarnição? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 17. A SAS R desenvolve ações socioassistenciais junto aos PEF (quando existir)/ Trabalhos de | 10 pontos | 0 ponto | |

| O QUE VERIFICAR ? | SIM | NÃO | FATO OBSERVADO |
|---|---|---|---|
| Engenharia de Construção (quando existir)? | | | |
| 18. A SAS R está colhendo dados para a confecção do Plano de Ação Regional previsto no Plano de Assistência Social do DGP? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 19. A SAS R vem cumprindo o calendário de eventos previsto no Plano de Assistência Social do DGP? | 15 pontos | 0 ponto | |
| 20. A SAS R acompanha os casos de tentativa de suicídio e formaliza como previsto na legislação/NGA ? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 21. A SAS R realiza palestras e/ou divulga como identificar os sinais de alerta e de riscos de suicídio? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 22. A SAS R possui militares que acessam o apoio às necessidades de ensino especializado ou ressarcimento? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 23. A RM/GU possui escolas cadastradas no ANEE? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 24. A SAS R possui o controle dos processos de ressarcimento do ANEE, principalmente, tendo em vista o período de validade dos requerimentos? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 25. A SAS R identificou demanda na sua área para a prática de equoterapia? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 26. A SAS R identificou centros de equoterapia particulares que possam atender pelo FUSEx? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 27. A SAS R tem o controle dos praticantes de equoterapia, particularmente os dependentes de militares/ servidores civis? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 28. A SAS R desenvolve atividades voltadas para a ação Harmonia no lar? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 29. A SAS R inclui o Adjunto de Comando da RM/GU em assuntos relacionados à assistência social e a Família Militar, existindo participação efetiva do mesmo? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 30. A SAS R desenvolve ações de preparação ou capacitação para militares ou servidores civis próximos à reserva/aposentadoria? | 10 pontos | 0 ponto | |
| 31. A SAS R planeja a distribuição dos recursos disponibilizados no Plano de Descentralização de Recursos (PDR) DAP, anualmente? | 15 pontos | 0 ponto | |
| 32. A SAS R faz periodicamente contato com a família dos militares e servidores civis destacados em missões? | 10 pontos | 0 ponto | |
| **PMP (1)** | **345 pontos** | | |

Legenda:
(1) PMP: pontuação máxima possível.

**ANEXO C**

**MODELO DE RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO**

**1. FINALIDADE**

Apresentar Relatório da Avaliação realizada pelo DGP/DAP na SAS regional.

**2. REFERÊNCIAS**

Indicar o documento de referência (Ordem de Serviço ou Programa de Certificação do DGP).

**3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

a. Período:

1) Início: ......

2) Encerramento: ......

b. Local: ......

c. Participantes: .......

**4. RELATÓRIO**

a. Pontuação:

| INDICADORES DE EFICIÊNCIA | **PONTOS** | INDICADORES DE EFICIÊNCIA | **PONTOS** | INDICADORES DE EFICIÊNCIA | **PONTOS** |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | 12 | | 23 | |
| 2 | | 13 | | 24 | |
| 3 | | 14 | | 25 | |
| 4 | | 15 | | 26 | |
| 5 | | 16 | | 27 | |
| 6 | | 17 | | 28 | |
| 7 | | 18 | | 29 | |
| 8 | | 19 | | 30 | |
| 9 | | 20 | | 31 | |
| 10 | | 21 | | 32 | |
| 11 | | 22 | | - | |
| **TOTAL PARCIAL (1 A 11)** | | **TOTAL PARCIAL (12 A 22)** | | **TOTAL PARCIAL (23 A 32)** | |
| **PMP** | | | **345 pontos** | | |
| **∑ PONTOS OBTIDOS** | | | **% em relação à PMP** | | |

b. Avaliação: ........

**5. PONTOS FORTES OBSERVADOS**

- .......

**6. OPORTUNIDADE DE MELHORIA/AÇÕES A SEREM REALIZADAS**

- .......